

DAFTAR PUSTAKA

2009. *Kualitas Layanan (Service Quality)* [Online]. Tersedia: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html> [diakses; Rabu, 26 Maret 2014]
- Ali Hasan, 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Jawa Timur.
- Gaspersz, Vincent. 2005 *Total Quality Management*. Penerbit : Gramedia. Jakarta.
- Han, Hesup dan Ryu, Keesang. 2009. *The Roles of The Physical Environment, Price Perception and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in The Restaurant Industry*. Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 33, No. 4, pp. 487-510.
- Hightower Jr, R., & Shariat, M. 2009. *Servicescapes Hierarchial Factor Structure Model*. *Global Review of Business and Economic Research* , 5 (2), 375-398.
- Hoffman, K. Doglas, dan Bateson, John E.G. 2011. *Service Marketing: Concept, Strategies & Cases*. South-Western College.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. dan Amstrong, G 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. (Eds.1). Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2011. *Principle of Marketing*. New Jersey Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2011. *Marketing Management; Concept, Strategies & Cases*. South- western College.

Taupan Setiady, 2014

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI FLOATING MARKET LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.

Kusumaningrum, Dian. 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap*

Taupan Setiady, 2014

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI FLOATING MARKET LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.
- Lovelock, and Wirtz. 2011. *Service Marketing. People, Technology, Strategy 7th edition*. New Jersey Pearson.
- Lovelock, and Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Bahasa Indonesia*. PT.INDEKS.
- Lovelock, Cand Wirtz, J. 2004. *Services Marketing*. Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB.
- Musriha, 2012. *Effect of Servicescape and Employee Communication Qualtiy on Customer Loyalty of Mandiri Bank in Surabaya*. Academic Research International. 2 (1): 229-240.
- Oliver, R. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Cunsumer*. Upper Saddle New Jersey: McGraw Hill. Jurnal EMBA 241 Vol.1 No.3
- Pangkey, T. Tito. 2013. *Analisis Servicescape Terhadap Berbintang Di Manado (Studi Pada Hotel Quality Manado)*. Jurnal EMBA
- Pendit, N. S. 2003. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. PT Pradnya Paramita.
- Pitana, I. G dan Gayatri, P. G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Pratiwi, I. D. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Trahadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro. Semarang.
- Ratnasari, R. T dan Aksa, M. H. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Ratnasari, R. T dan Aksa, M. H. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2012. *Pengantar Statistik*. Bandung. Alfabeta.
- Russel, Edward. 2010. *The fundamental of Marketing*. Ava Book Production. Ltd. Singapore.

- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Simpeh, K.N. et al. 2011. *Servicescape and Customer Patronage of Three Star Hotels in Ghana's Metropolitan City of Accra*. European Journal of Business and Management Vol. 3, No.4, pp. 119-131.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. C.V Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabet
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. C.V Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta. Penerbit:ANDI.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana.2001. *Total Quality Management Edisi ke 4*. Jogjakarta:Andi.
- Tjiptono,Fandy & Gregorius Chandra.2011. *Service,Quality & Satisfaction Edisi Ke 3*. Jojakarta: Andi.
- Triatmojo.2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (online), (<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>), [diakses; Rabu, 26 Maret 2014].
- Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry., and A. Parasuraman. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal Of Marketing, Vol. 50, Vol. 1,pp. 31-46.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New york.